



Cesantías



Bienestar



Educación



Crédito



Salud



**Fondo de
Bienestar Social**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO (PQRSD)

Segundo Trimestre
2023

INTRODUCCION

El presente informe corresponde a la solicitud y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los diferentes grupos de trabajo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República (FBSCGR) durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de la presente vigencia.

Adicional a lo anterior, resaltamos que los grupos de trabajo del FBSCGR han tenido en cuenta el procedimiento de respuesta para las PQRSD, no obstante, desde el Grupo de Atención al Ciudadano y Enlace con Grupos de Interés se ha socializado la Circular Interna No.4, referente a los parámetros que se deben tener en cuenta para tener respuestas oportunas ya sea por plantilla automática del sistema o por oficio siempre y cuando este contenga su respectivo número de registro.

A continuación, presentamos el detalle del informe.

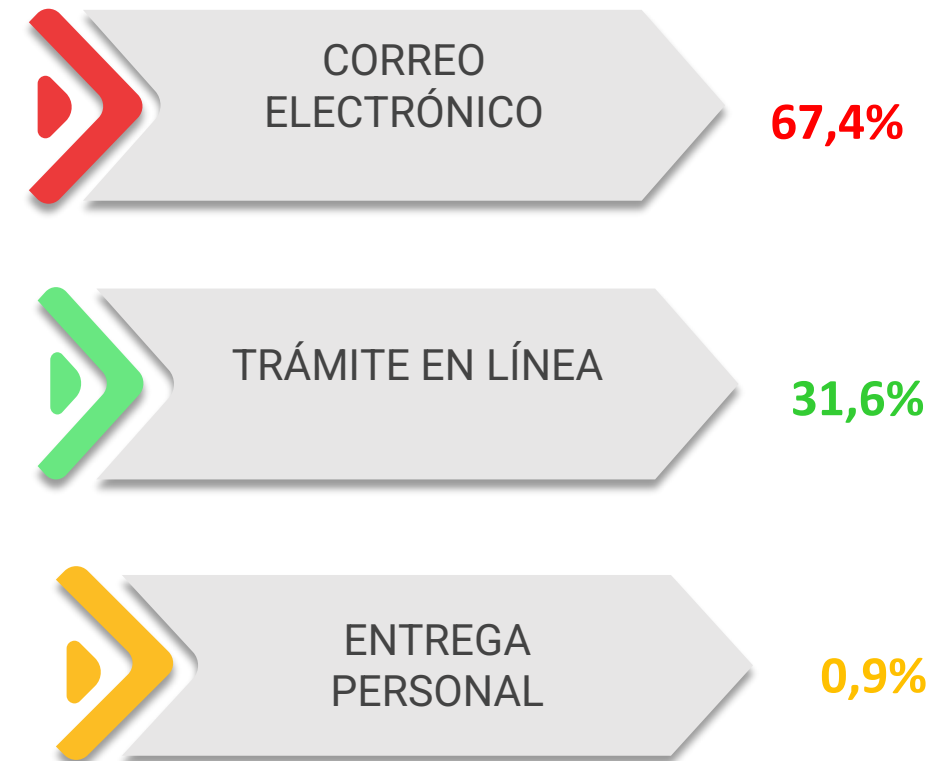


1. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023 se radicaron 482 solicitudes de PQRSD recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así:

Medio De Participación	1° Trimestre	2° Trimestre	Total Acumulado	%
CORREO ELECTRONICO	324	328	651	67,4%
ENTREGA PERSONAL	4	5	9	0,9%
TRAMITE EN LINEA	156	149	305	31,6%
Total general	484	482	966	100,0%

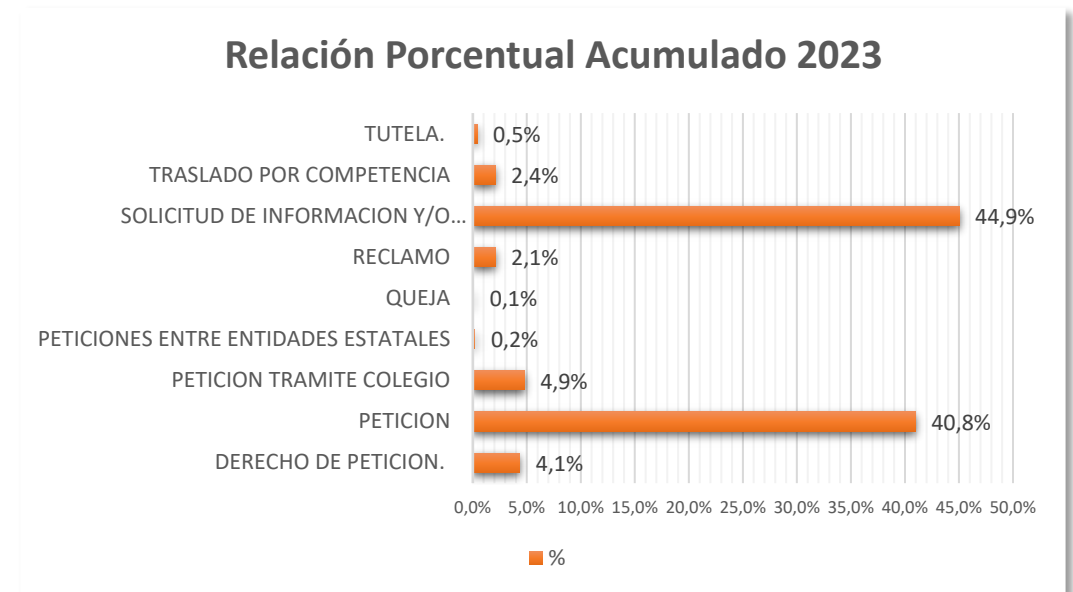
De acuerdo a la información anterior, se puede observar que el total de PQRSD recibidas en lo corrido del 2023 ascienden a un total de 966 solicitudes, siendo el correo electrónico el medio con mayor porcentaje de recepción.



2. POR TIPO DE SOLICITUD

Asimismo, del total de las 482 PQRS recibidas en el periodo de abril a junio el se puede evidenciar que el 45,0% correspondieron al tipo de solicitud de información y/o documentos, seguido de la petición con el 41,0%.

Por Tipo	1° Trimestre	2° Trimestre	Total Acumulado
DERECHO DE PETICION.	21	19	40
PETICION	161	233	394
PETICION TRAMITE COLEGIO	30	17	47
PETICIONES ENTRE ENTIDADES ESTATALES	2	0	2
QUEJA	0	1	1
RECLAMO	7	13	20
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	259	175	434
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	20	23
TUTELA.	1	4	5
Total General	484	482	966



3. POR GRUPO DE TRABAJO

Para el trimestre en mención el 28,0% de PQRSD fueron asignadas al Grupo de la Gestión Financiera, seguidas del 15,1% al Grupo de Cesantías.

Etiquetas de fila	1° Trimestre	2° Trimestre	% 2° Trimestre
ATENCIÓN AL USUARIO Y ENLACE CON GRUPOS DE INTERÉS	5	36	7,5%
BIENESTAR , RECREACIÓN , CULTURA Y DEPORTE	49	38	7,9%
CENTRO MÉDICO Y ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	8	8	1,7%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL	10	3	0,6%
GERENCIA	1	0	0,0%
GERENCIA - ASESORA	1	0	0,2%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	6	1,2%
GESTIÓN DE APOYO FINANCIERO, CRÉDITO Y CARTERA	57	71	14,7%
GESTIÓN DE CESANTÍAS	70	73	15,1%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	75	60	12,7%
GESTIÓN EDUCATIVA Y COLEGIO	41	31	6,2%
GESTIÓN FINANCIERA	139	136	28,0%
GRUPO DE ASUNTOS JURIDICOS	4	7	1,5%
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0	0,0%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	0,2%
SEC. DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL	1	0	0,0%
SEGUIMIENTO Y ATENCIÓN GERENCIAS DEPARTAMENTALES	14	4	0,8%
SUB. DESARROLLO Y EMPRENDIMIENTO	1	3	0,6%
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1	0	0,0%
DIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	2	0,4%
SUB. DE BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA	0	2	0,4%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	1	0,2%
Total general	484	482	100,0%

4. SEGUIMIENTO DE PQRSD

Igualmente se realizó el seguimiento a las PQRSD asignadas a cada uno de los Grupos de Trabajo de acuerdo con la evidencia de respuesta del aplicativo de Gestión Documental; tal como se muestra de las 482 PQRSD recibidas 441 se encontraban en finalizado lo que corresponde al 91,5%.

El 8,5% restante es decir 41 PQRSD se encontraban en trámite.



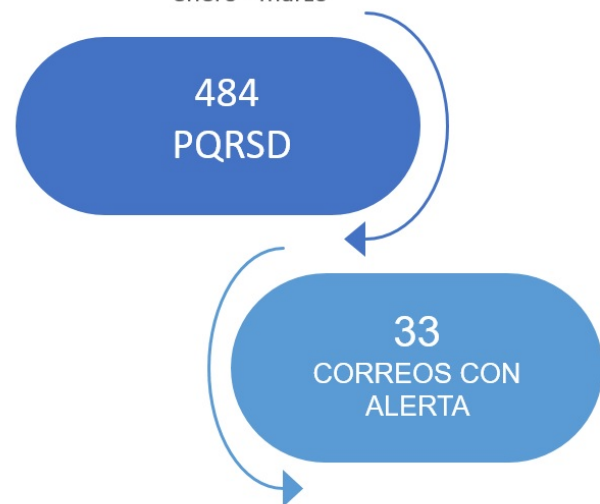
A continuación, se presenta el estado de las 482 PQRSD recibidas en el periodo comprendido de abril al 30 de junio, así:

Estado PQRSD	Cantidad
Con tiempo para respuesta entre 0 y 19 días	31
Con solicitud de Prorroga	1
Vencidas - sin respuesta	3
Terminadas a Tiempo	439
Plazo superado	8
Total general	482

Las PQRDS que a la fecha no presentan respuestas pertenecen a los grupos de trabajos como:

PQRSD Vencidas		Cantidad
Dirección de Desarrollo y Bienestar Social	Sub. Desarrollo y emprendimiento	1
	Bienestar , Recreación , Cultura y Deporte	1
Dirección de Gestión Corporativa	Gestión Financiera	1

1° Trimestre
enero - marzo



2° Trimestre
abril - junio



El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés sigue realizando seguimiento a aquellas solicitudes de PQRSD que faltando 5 días hábiles no se evidencie su respuesta en el aplicativo, para ello se remite comunicación a los grupos alertando sobre los días que están pendientes para evitar el vencimiento de términos.

4. CONSIDERACIONES DEL PROCESO

El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el 2° trimestre se mantienen entre los cuatro (4) días hábiles comparado con el 1° trimestre de la vigencia 2023.

TIPO PQRSD	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA
DERECHO DE PETICION	7
PETICION	5
PETICION ENTIDADES ESTATALES	2
PETICION TRAMITE COLEGIO	6
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	3
Total Promedio	4

TIPO PQRSD	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA
DERECHO DE PETICION.	8
PETICION	4
PETICION TRAMITE COLEGIO	7
QUEJA	5
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	4
TRASLADO POR COMPETENCIA	1
TUTELA.	1
Total Promedio	4

Durante el proceso se recomendó a los grupos de trabajo, cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados como lo indica la Ley 1755 de 2015 en especial aquellas áreas que dependen de información de un tercero externo para dar respuesta, notificar previo al vencimiento los motivos del no cumplimiento de los términos.

En este segundo trimestre se presentó una solicitud de PQRSD a quien se le remitió respuesta parcial para evitar así las afectaciones en términos de ley.

Es de resaltar que la mayoría de las áreas han tomado en cuenta el procedimiento PQRSD, continuamos recomendando a las áreas citar el número de radicado fuente en las respuestas de las PQRSD para facilitar el proceso de seguimiento de las mismas, de igual manera se continúa retroalimentando a los grupos de trabajo para que se emitan las respuestas ya sea por plantilla automática del sistema o por oficio siempre y cuando este contenga su respectivo número de registro.



**Fondo de
Bienestar Social**
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

GRACIAS POR SU ATENCIÓN